

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 329

INFORME DE SATISFACCIÓN  
DEL TELÉFONO 010 DEL SAC

Marzo 2023



Ayuntamiento de  
ALCOBENDAS

# INDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. VALORACIONES GENERALES DE LA ENCUESTA .....	2
3. VALORACIONES CONCRETAS DE LA ENCUESTA .....	4
4. COMPARATIVA DEL TELÉFONO 010 CON ENCUESTAS ANTERIORES.....	13
5. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.....	15

# 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas tiene como objetivo facilitar la relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Alcobendas, mediante una atención integrada donde toda la información y la mayoría de las gestiones que el ciudadano y la ciudadana puedan necesitar de su Ayuntamiento, se encuentren en un único servicio.

Dentro del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas se encuentra la atención telefónica a través del Teléfono 010, al que pueden recurrir todas las personas usuarias que deseen hacer trámites y consultas que no necesitan ser presenciales.

Debido al objetivo general del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas, es de gran importancia medir la satisfacción de las personas usuarias con todos los servicios que presta en su totalidad y de manera periódica. Igualmente, al ser un Servicio con certificación ISO es necesario registrar mediciones y evaluaciones de su funcionamiento.

En el periodo comprendido entre el 10 de noviembre y el 30 de diciembre de 2022, a las personas usuarias que han llamado al Teléfono 010 de Atención Ciudadana a lo largo de los tres meses anteriores a esta fecha, se les ha enviado, vía SMS, un enlace de acceso a un breve cuestionario de satisfacción de ocho preguntas: algunas con respuestas de valoración numérica entre 0 y 5 (donde 0 es el valor de satisfacción más bajo y 5 el más alto) y otras con respuestas de “Sí” o “No”.

El siguiente informe corresponde a los resultados de dicha encuesta con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias del Teléfono 010 con el servicio recibido, así como la detección de necesidades y mejoras en la calidad del mismo.

## 2. VALORACIONES GENERALES

Las personas usuarias del Teléfono de Atención Ciudadana 010 revelan una gran confianza en este servicio, mostrándose mayoritariamente muy satisfechas con todos los aspectos evaluados. En base a estos parámetros, se puede decir que la valoración general del Teléfono 010 de Atención Ciudadana es muy positiva, con una media total en todos los aspectos analizados de 4 sobre 5.

La evaluación de los datos también refleja que lo mejor valorado es el tiempo a la atención dedicado por parte del informador/a - tramitador/a, puntuado con un 4,10 sobre 5. Esta circunstancia explica que el 64,3% de las personas usuarias consideren que han solucionado las dudas o consultas por las que contactaron con el Teléfono 010 de Atención Ciudadana.

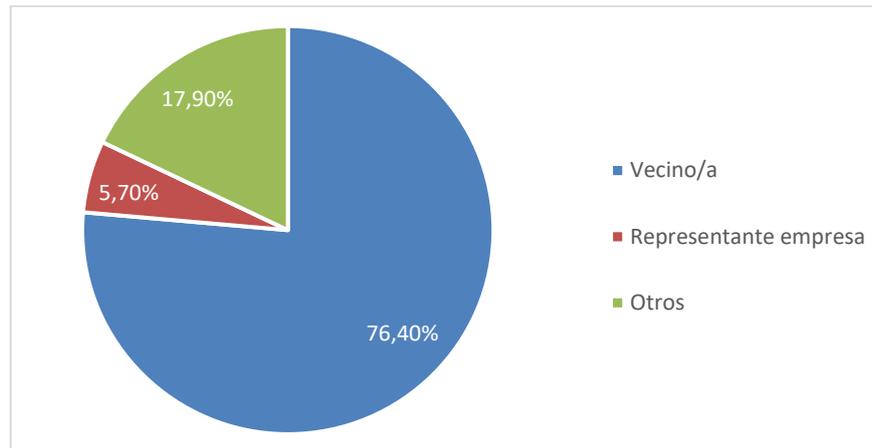
El estudio pone de manifiesto la utilidad del Teléfono de Atención Ciudadana 010, ya que la puntuación media de este aspecto alcanza un 4,01 sobre 5. Además, respecto al cumplimiento de expectativas, el 60% de las personas encuestadas se muestran satisfechas en este sentido. Es de resaltar que recomendarían el Teléfono de Atención Ciudadana 010 un 69,3% de las personas usuarias.

### VALORACIÓN GLOBAL TELÉFONO 010 (MEDIA DE LOS DATOS SOBRE 5)



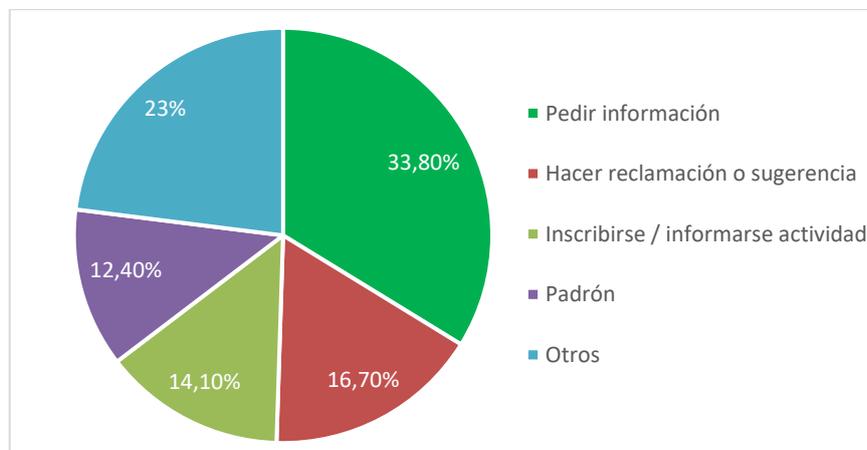
De las personas que han respondido a la encuesta, un 76,4% ha llamado en calidad de vecino/a, un 5,7% ha llamado representando a una empresa y un 17,9% se ha definido como “otros”.

## USTED HA LLAMADO EN CALIDAD DE %



De estas personas el 33,8% ha llamado para pedir información, un 16,7% para hacer reclamaciones o sugerencias, el 14,1% para inscribirse y/o informarse sobre actividades, un 12,4% para cuestiones relacionadas con el padrón y el 23% para otros asuntos.

## ¿QUÉ TIPO DE GESTIÓN HA QUERIDO REALIZAR? %



## 3. VALORACIONES CONCRETAS

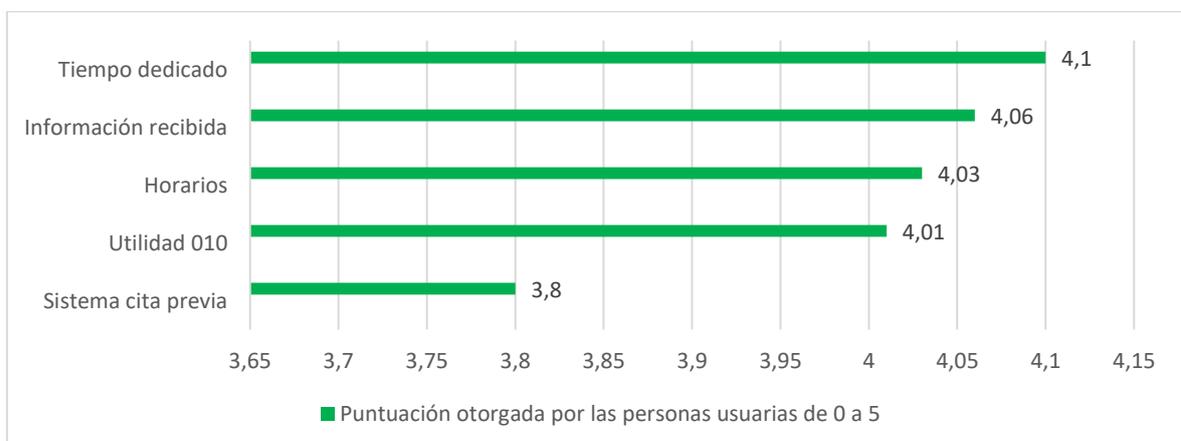
### 3.1. Valoración de distintos aspectos del Teléfono 010

Se le ha pedido a la ciudadanía que valore de 1 a 5 (siendo 1 la valoración mínima y 5 la valoración máxima) diferentes aspectos del Servicio de Atención ciudadana que se realiza a través del Teléfono 010: los horarios de atención al público, el tiempo dedicado a la atención, la información recibida por parte del/la informador/a – tramitador/a y el sistema para solicitar la cita previa.

El aspecto mejor valorado es el tiempo dedicado a la atención (con un notable 4,10 sobre 5), seguido muy de cerca por la información recibida (con un 4,06), de los horarios de atención (con un 4,03) y de la utilidad del Teléfono 010 (con 4,01).

El aspecto valorado con la puntuación más baja ha sido el sistema de cita previa que, aun siendo el que obtiene la puntuación más baja, obtiene un 3,8 sobre 5.

#### VALORACIÓN ASPECTOS TELÉFONO 010 (MEDIA DE LOS DATOS SOBRE 5)



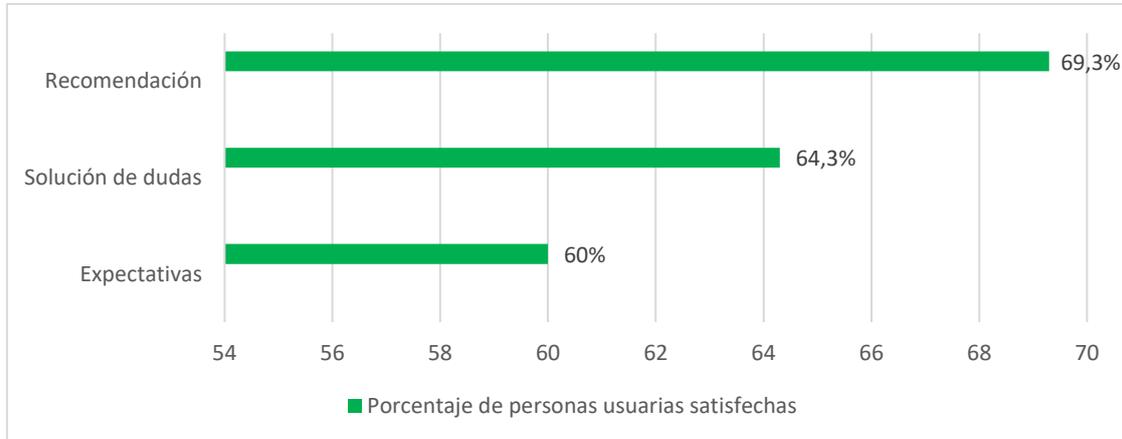
### 3.2. Satisfacción con distintos aspectos del Teléfono 010

A la pregunta “¿Recomendaría usted el servicio de atención telefónica 010?” las personas encuestadas han respondido mayoritariamente que “Sí” (un 69,3% de las respuestas a esta pregunta son positivas).

Por otro lado, cuando se le pregunta “¿Ha solucionado la duda o consulta acerca del trámite que requirió?”, la ciudadanía contesta en un 64,3% que “Sí”.

Respecto a si “¿Se han cumplido sus expectativas?”, un 60% de las personas usuarias del servicio consideran que “Sí”.

#### SATISFACCIÓN % ASPECTOS TELÉFONO 010

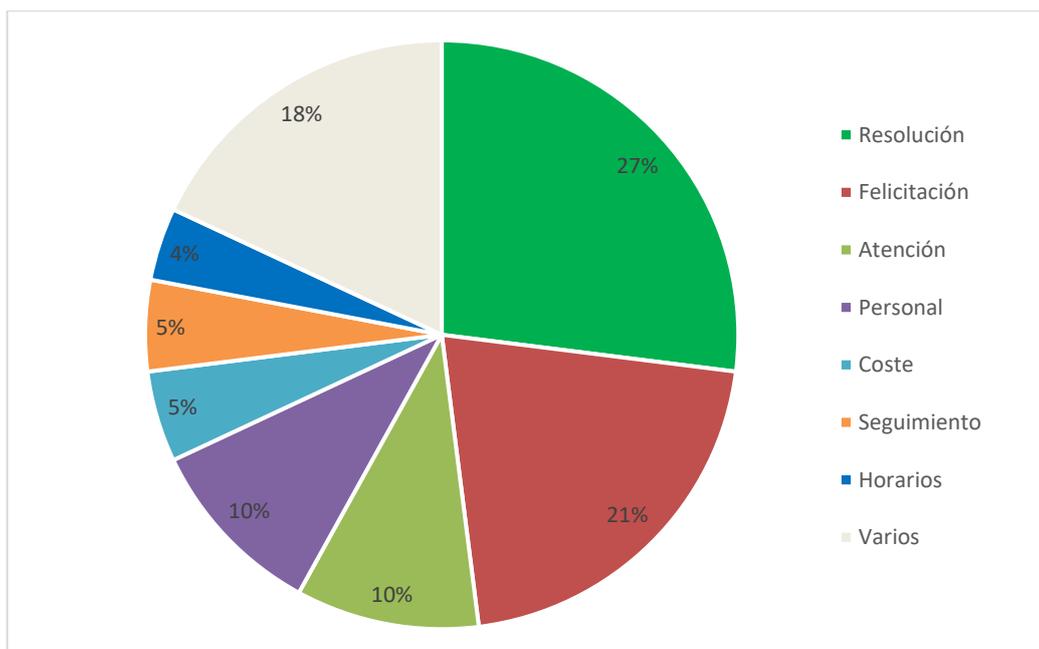


### 3.3. Sugerencias para el Teléfono 010

En esta edición de la encuesta, se han recogido un total de 100 sugerencias para mejorar el funcionamiento general del Servicio Telefónico 010 de Atención Ciudadana que se pueden clasificar de la siguiente forma:

1. Resolución del motivo por el que se contacta. Un 27% de las sugerencias registradas.
2. Felicitaciones y comentarios de agradecimiento. Un 21% de las sugerencias obtenidas.
3. Atención de la llamada. Un 10% de las sugerencias recogidas.
4. Personal del servicio. Un 10% de las sugerencias recopiladas.
5. Coste de la llamada. Un 5% de las sugerencias compiladas.
6. Comprobante y/o seguimiento de la gestión realizada. Un 5% de las sugerencias recibidas.
7. Horario de atención al público. Un 4% de las sugerencias escritas.
8. Varios. Un 18% de las sugerencias totales.

**SUGERENCIAS % TELÉFONO 010 (Por temática)**



El total literal de las 100 sugerencias recibidas se presenta a continuación:

*“Finalmente, ¿desea hacer alguna SUGERENCIA para mejorar el funcionamiento general del Servicio Telefónico 010 de Atención Ciudadana?”*

## Resolución del motivo por el que se contacta (27)

“No pude resolver mi reclamación (prohibición de fumar en puertas de colegio), ni me pudieron pasar con el area correspondiente”

“Q hagan lo solitizado que se ha pedido ya por segunda vez”

“Mayor agilidad para gestionar una devolución de un importe cobrado indebidamente”

“Llamé para pedir que pusieran un espejo en a camino de Hoyarrasa 96 - 93, no se ve en el cruce de salida de fondo de saco. Hubo en su día un espejo pero ahora no hay nada. Y me dijeron que lo tenía que hacer por escrito con clave etc. no lo entiendo. No es una petición personal”

“Pretendo pagar un impuesto y todo son pegas. Llevaba la documentación en un pendrive escaneado y dicen que no pueden meterlo en la red de Alcobendas por si tiene un virus. Tienen que mejorar muchísimo el servicio sobre todo con aquellos ciudadanos que queremos cumplir nuestras obligaciones tributarias. La casa la compré en mayo de 2022 y no tienen constancia en el ayuntamiento de Alcobendas”

“Para información sobre la zona de estacionamiento regulado en el municipio me remiten a que llame a la empresa privada que la gestiona y la empresa me dice que ellos no dan esa información”

“No sirve de nada hablar con quien no tiene ni idea, ni ganas de ayudar. En mi caso era pedir el arreglo de las farolas de la calle Hoyarrasa ya que están muchísimas apagadas y da mucho miedo, además del peligro de caída, ir por esa calle, y más siendo mujer. Una vergüenza”

“Quedaron en ponerse en contacto conmigo y no he recibido ni llamada ni la informacion solicitada”

“No se implicaron en la resolución del problema”

“Servicio muy deficiente del ayuntamiento. Una solicitud presentada hace meses todavía sin respuesta. Sin comentarios.....”

“No he resuelto aún mi problema”

“Si no hacen caso no vale de nada”

“Una vergüenza que para realizar un pago de una plusvalía he llamado 4 veces de las cuales he hecho más de 10 llamadas hasta poder comunicarme para que me digan que no hay citas disponibles”

“El servicio 010 es perfecto pero la solución dada a mi problema no creo que sea la mejor. Siempre se puede hacer algo más ya que no se puede remediar el daño por lo menos un detalle para compensarlo”

“Remitían directamente a la web donde no podía resolver mis dudas”

“Responder a las solicitudes y limpiar las calles (avenida olímpica frente Alcampo) y cuidar el parque”

“Que la información sea más concreta y fiable”

“Sería bueno abrir listas de espera en las actividades para no tener que estar llamando cada semana a ver si se ha liberado una plaza. El sistema actual además es injusto ya que no se respeta la antigüedad del solicitante y simplemente depende de la suerte.”

“Recoger mas veces los contenedores de poda somos 6 para dos y un solo día no es suficiente gcs”

“Para inscripciones determinadas actividades debería plantearse la opción de poner un formulario web”

“Dar respuesta e información tras una llamada y no tener que estar llamando varios días sucesivas ocasiones”

“Que arreglen la tapa citada en IRIS 29”

“Considero que si un ciudadano llama porque detecta un fallo en la carretera se le debería de priorizar antes de un triste suceso, no se ha hecho nada aun”

“Tienen que estar más informadas y no remitir a la página web siempre. Poder dar ellas a través de la web la cita. No todo el mundo maneja y tiene ordenador en su casa”

“No puede ser que para tramitar un informe de arraigo se tarden 20 días”

“Información cierta, no errónea”

“Qué atiendan el tipo de petición que requeri. Me remitieron a la policía”

## Felicitaciones y comentarios de agradecimiento (21)

“Son estupendos”

“Rapidez y eficacia me dieron cita a los 10 minutos de pedirla”

“La persona que me atendió me ayudó en todo momento era fantástica y dispuesta”

“Excelente atención y la gestión muy rápida mil gracias”

“Todo bien”

“Todo me parece bien”

“Ninguna. Todo estuvo genial de parte de la chica que me atendió”

“Muy fácil en Anabel Segura”

“Gracias, excelente atención”

“Felicitaciones están haciendo buen trabajo”

“Muy agradable y bastante información”

“Me han tratado y atendido muy bien”

“Dar las gracias, por su atención logre lo que quería, ya tuve repuesta, en dos semana muchas gracias, mi nombre Alfredo Ferrebus, venezolanovees 🙏”

“Gracias”

“Ninguna, son siempre muy amables y resolutivos”

“Excelente”

“Seguir siempre tan amables y con buena actitud”

“Atentos, amables, competentes... inmejorable”

“Es el mejor servicio de la Comunidad de Madrid”

“10”

“Agradecer este servicio que nos agiliza los trámites”

## Atención de la llamada (10)

“La atención telefónica es mejorable debido al tiempo de espera para que te atiendan”

“Tras varias llamadas cogieron el tfno, entiendo que el conserje, me dijo que le estaban rebotando las llamadas que volviera a llamar en un rato, así lo hice pero ni si quiera conseguí hablar con el conserje. Además, se debería de ampliar el horario de atención”

“Que atiendan la llamada. Nunca lo cogen. Cuelgan”

“He tenido que hacer muchas llamadas para que me cogieran el teléfono. Las líneas están saturadas”

“No cogen el teléfono, tengo que acercarme en persona y solicitar permiso en el trabajo, solicité ampliar el horario de 8 a 15, actualmenteces es insuficiente con la gran demanda que soporta el municipio”

“Que alguien conteste el teléfono y no te diga la amquinita que llames más tarde despues de 5 min de espera. Y así n número de veces. FATAL!!”

“Tener más personal de atención Telefónica porque se suele esperar mucho tiempo erar”

“Poner más operadores comunica mucho en horario comercio”

“Muy difícil contactar, casi imposible”

“Que cojan el teléfono. He llamado muchos días a distintas horas y nunca me han atendido. Servicio pésimo, como si no existiera el 010 porque colgaban al no haber operadores y re remitían directamente a la web donde no podía resolver mis dudas”

## Personal del servicio (10)

“Mas plantilla y que dispongan de mas informcion y capacidad de gestión”

“Es aconsejable que haya más operadores para la contestación telefónica ya que hay que llamar 8-10 o 12 veces para que respondan”

“Funcionaria del SAC DISTRITO URBANIZACIONES mal educada”

“Que sean más proactivo”

“Que atiendan personas físicas”

“Qué nos atiendan las personas y no las máquinas”

“La gente que atiende atiende desganada desmotivada y con muy poca empatía y con muy pocas ganas de trabajar yo sinceramente cambiaba mi puesto de trabajo por cualquiera de esos para que vean lo que es una atención de calidad saber molestar si no parece que están enfadadas todo el santo día”

“Trabajar y solucionar”

“Amas personal.pero todo bien”

“Pongan más personal y bajen el precio de las tasas”

## Coste de la llamada (5)

“Si, que no te cobren un riñón por llamar por teléfono”

“No me parece bien q la llamada al 010 sea de pago”

“Cobráis por la llamada caraduras que por todos los lad estafadoresos quereis sacar dinero ciudadano ni mierdas”

“A mi me han cobrado la llamada en Orange”

“Es un número que no es gratis”

## Comprobante y/o seguimiento de la gestión realizada (5)

“Debe entregarse un comprobante al dejar las escrituras originales de cancelación de la hipoteca para hacer el registro en el Registro de la Propiedad”

“Sería bueno que tras la consulta se remitiera algún tipo de documento al email que soporte la gestión realizada”

“Las reclamaciones dejadas deberian tener seguimiento”

“Sería bueno tener feedback en el corto plazo sobre la resolución o gestiones finales realizadas”

“Responder a las solicitudes”

## Horario de atención al público (4)

“Además, se debería de ampliar el horario de atención”

“Poner horario por la tarde”

“Ampliar horario de atención”

“Solicitó ampliar el horario de 8 a 15, actualmenteces es insuficiente con la gran demanda que soporta el municipio”

## Varios (18)

“Ayuda telefónica para personas con discapacidad neurología”

“Que valga para algo”

“Nada, use internet me fue mejor ahí”

“Me paso que me dirigían ahora línea y al final no me atendían pero al final es buena la atención”

“Deberíais cambiar a NPS jajaja”

“QUE NO EMPEORE”

“Que nosotros consiga hacer llamadas 010 por móvil”

“Que funcione”

“Que me den trabajo”

“Qué me contraten eche una solicitud de trabajo en el ayuntamiento y ahora estoy trabajando en un hospital cómo administrativo y necesito cambiar a mi perfil profesional, mi nombre es Lidia Muñoz Rosell y mi teléfono 628230044, si me contratan no se arrepentirán, un saludo enhorabuena por el servicio. Gracias”

“Resido en Alcobendas y solo tengo problemas Muy Mal”

“Todo”

“Poder hacer los trámites online con certificado electrónico”

“Nada que objetar. Lo único que me gustaría es que el precio del abono deporte tuviera el descuento del 50% pa jubilados de menos edad a 65. Yo tengo 62 y no puede beneficiarme”

“Tiene que ser más accesible”

“Mayor facilidad para conseguir cita”

“Hola, posibilidad de llamada saliente para no quedarme sin plaza. Gracias”

“La atención desde el 010 todo perfecto pero el número de atención para recogida de residuos imposible en una mañana contactar con ellos”

## 4. COMPARATIVA

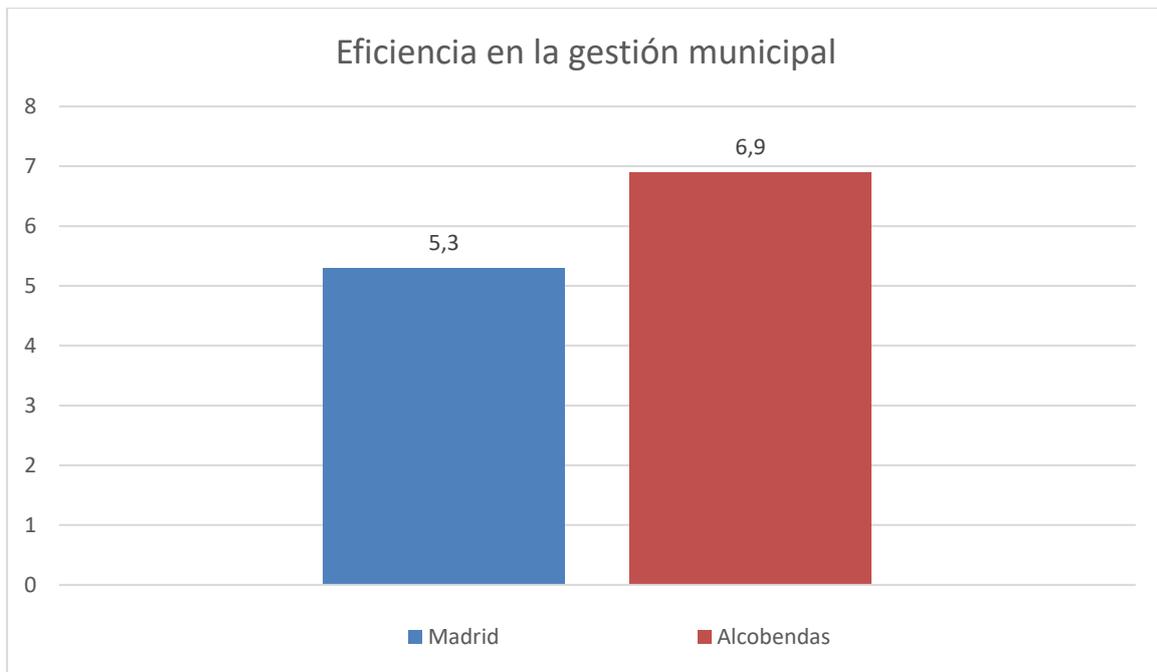
Los estudios de Satisfacción con el Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas se hacen desde el año 2002. Las personas usuarias del Teléfono 010 han demostrado en todos estos años un elevado nivel de satisfacción con el servicio en general.

La comparativa con los datos obtenidos en los años 2008, 2011, 2014, 2016, 2018, 2019 y 2020 (en los que la satisfacción general fue muy elevada) evidencia un descenso en el grado de satisfacción que puede deberse a tres factores que a continuación explicamos:

- En primer lugar, y por primera vez, se ha solicitado a las personas usuarias que rellenen la encuesta a través de SMS y no como se venía haciendo hasta ahora (la administración del cuestionario se realizaba por el personal del Servicio de manera telefónica tras la atención realizada).
- En segundo lugar, en el verano de 2022, el Servicio de Atención Ciudadana sufrió una crisis de recursos que, evidentemente, la ciudadanía ha notado y así lo ha hecho saber a través de la encuesta.
- En último lugar, pero no menos importante, las posibilidades de respuesta a las preguntas han variado, pasando de ofrecer una escala de valoración de 1 a 5 a ofrecer sólo dos posibles respuestas: “Sí” o “No”. Es decir, la medición de la satisfacción de este año no se ha hecho de igual forma que en las ediciones anteriores, motivo por el cual, no puede realizarse una comparativa ni integrar los datos de esta edición en la serie histórica.

El porcentaje general de satisfacción calculado para el año 2023 es un 64,5% y es el resultado de calcular la media de todos los porcentajes de satisfacción obtenidos para los distintos aspectos evaluados del Teléfono 010 de Atención Ciudadana, pero esta cifra no es comparable con la de años anteriores por las razones expuestas anteriormente.

A continuación se presentan datos obtenidos tanto en la Encuesta de Calidad de Vida en Madrid como en la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad de Alcobendas, ambas realizadas en 2022 y cuyos resultados se presentaron en febrero y marzo de 2023.



En la Encuesta de Calidad de Vida en Madrid 2022 también se pregunta por la valoración general del Teléfono 010, llegando este servicio a obtener un 7 sobre 10.

## 5. FICHA TÉCNICA

Universo: El universo de esta encuesta han sido las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana Telefónico 010 del Ayuntamiento de Alcobendas.

Método de recogida de la información: El método de recogida de la información ha sido un cuestionario electrónico realizado a las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana Telefónico 010 del Ayuntamiento de Alcobendas. Se han contestado un total de 420 cuestionarios.

Trabajo de campo: El trabajo de campo ha sido realizado mediante la modalidad de encuesta autoadministrada enviada por SMS a todas las personas que han realizado una consulta o gestión con el Servicio de Atención Ciudadana Telefónico 010. El cuestionario consta de siete preguntas, algunas con respuestas de valoración numérica entre 0 y 5 (donde 0 es el valor de satisfacción más bajo y 5 el más alto) y otras con respuestas de “Sí” o “No”.

Fecha de recogida de datos: La fecha de recogida de los datos ha sido el periodo comprendido entre el día 10 de noviembre y el día 30 de diciembre de 2022.

Representatividad de la muestra: En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza del 95% y heterogeneidad del 50%), para una muestra de 420 individuos sobre una población de 118.000 (datos de población de Alcobendas), esta encuesta presenta un margen de error muestral de  $\pm 4,77\%$  para los datos globales porcentuales, margen de error considerado comúnmente aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.

Realización y envío de la encuesta, tratamiento de la información y realización del informe: Llevado a cabo íntegramente por el Servicio de Atención Ciudadana y el Departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas.

Recomendaciones para ediciones posteriores de esta encuesta: Se recomienda volver a las valoraciones de 1 a 5 o de 1 a 10 en todas las preguntas, así como realizar una pregunta de valoración general del servicio.